

---

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Salupajaan Dikabupaten Polewali  
Mandar**

*Analysis Of The Level Of Satisfaction Of Visitors To Salipajaan Tourism In Polewali  
Mandar District*

**Ahmad Gilang Ramadhan**

---

**ABSTRAK**

**Ahmad Gilang Ramadhan, 2020.** *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Wisata Salupajaan di Kabupaten Polewali Mandar.* Skripsi. Jurusan Penjaskesrek, fakultas ilmu keolahragaan, Universitas Negeri Makassar ( dibimbing oleh Djen Djalal dan Sahib Saleh )

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap wisata salupajaan di polewali imandar. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah keseluruhan subjek penelitian, dalam hal ini populasi yang akan di teliti dalam penelitian ini adalah pengunjung wisata salupajaan polewali mandar

Hasil ini menunjukkan bahwa pengunjung yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap obyek wisata salupajaan di kabupaten polewali mandar berjumlah 18 orang dengan persentase 45 % berdasarkan kriteria interpretasi skor angket, maka dapat di katakan bahwa tingkat kepuasan pengunjung wisata salupajaan di kabupaten polewali mandar tergolong tinggi.

**Kata kunci :** kepuasan pengunjung

---

**PENDAHULUAN**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, mendorong berkembangnya akan sektor-sektor industri dengan pesat, mengakibatkan terjadinya transformasi masyarakat Indonesia dari masyarakat *agraris* menuju masyarakat industri, serta pula membawa perubahan fisik, pranata sosial, pergesaran sistem nilai dan pola kehidupan yang ada pada

masyarakat. Oleh karena itu di abad modern sekarang ini nampak dengan jelas bahwa manusia selalu berusaha mengadakan penyesuaian, pendekatan dan pengertian dalam rangka menjamin adanya kemajuan disegala bidang yang mengarah kepada kesejahteraan hidup pribadi maupun masyarakat.

Salah satu upaya yang ditempuh adalah melalui kegiatan rekreasi. Rekreasi

pada dasarnya adalah suatu kegiatan pengisi waktu luang yang melibatkan fisik, mental, emosi dan sosial yang mengandung sifat pemulihan kondisi dari segala beban yang timbul akibat kegiatan sehari-hari, dan dilaksanakan dengan kesadaran sendiri tanpa paksaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa dengan melakukan kegiatan rekreasi akan diperoleh kesenangan dan kepuasan bagi pelakunya.

Propinsi Sulawesi barat adalah salah satu daerah di Indonesia yang memiliki berbagai tempat rekreasi. Tempat rekreasi tersebut antara lain : rekreasi di alam bebas, pinggir pantai, kebun binatang, peninggalan sejarah, museum, dan wisata budaya. Wisata atau tempat rekreasi tersebut merupakan potensi yang dapat dikembangkan dan perlu dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Khusus di Kabupaten polewali mandar sebagai salah satu daerah yang mempunyai banyak tempat-tempat rekreasi yang sangat potensial untuk dikembangkan menjadi objek wisata, baik itu wisata alam, wisata budaya maupun wisata bahari. Potensi wisata atau tempat rekreasi tersebut perlu dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk digunakan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat

disamping dapat pula dijadikan sebagai sarana pengembangan bakat dan minat bagi pelajar yang datang atau berkunjung. Tempat-tempat rekreasi tersebut khususnya yang ada di kabupaten polewali mandar salah satunya adalah objek wisata salupajaan.

Objek wisata salupajaan di kabupaten polewali mandar ini tepatnya berada di kec. Binuang Kab. Polman. Untuk sampai di tempat rekreasi tersebut menempuh jarak 10 km dari kota mandar yang waktu tempuhnya kira-kira kurang lebih 15 menit apabila menggunakan kendaraan roda 2 atau roda 4.

Obyek wisata salupajaan tersebut sebagai tempat pelaksanaan kegiatan rekreasi memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang proses rekreasi pendidikan bagi pelajar dan rekreasi wisata bagi masyarakat, seperti kelengkapan fasilitasnya merupakan sarana yang dapat digunakan untuk menciptakan kegiatan yang bersifat rekreatif, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut maka sarana yang sudah tersedia perlu dijaga dan dipelihara serta sedapat mungkin dikembangkan guna lebih meningkatkan fungsinya sebagai tempat rekreasi pendidikan dan wisata bagi para pengunjungnya.

Fungsi obyek wisata salupajaan bukan hanya sebagai tempat rekreasi semata, tetapi juga mempunyai fungsi pendidikan khususnya pada cabang olahraga renang. Karena dengan adanya kolam renang tersebut, diharapkan bagi remaja-remaja maupun siswa-siswa yang berkunjung dapat memanfaatkan fasilitas itu dengan sebaik-baiknya, yakni dapat dijadikan sebagai sarana latihan olahraga renang secara teratur.

Tempat rekreasi wisata salupajaan yang mudah dicapai menyebabkan ia menjadi pilihan terbaik untuk didatangi baik oleh para pelajar maupun masyarakat umum. Terkhusus bagi para pelajar merupakan salah satu bentuk pendidikan rekreasi didalam pendidikan jasmani yakni pada mata pelajaran olahraga, yang sadar atau tidak sadar didalam rekreasi ada unsur olahraga seperti halnya berenang kejar-kejaran dan lain-lain yang tentunya akan berdampak positif terhadap peningkatan kebugaran jasmani.

Untuk mengembangkan tempat rekreasi salupajaan sebagai objek wisata yang dapat memberikan kontribusi terhadap kepariwisataan, maka perlu diketahui secara ilmiah melalui penelitian. Karena penelitian merupakan salah satu upaya untuk meyakinkan pihak

terkait agar memperhatikan pengembangan tempat rekreasi salupajaan guna menunjang simpatik wisatawan untuk berkunjung. Selain itu diperlukan pembangunan objek wisata, baik pembangunan fisiknya maupun psikisnya seperti pelayanan dan keramah-tamaan terhadap wisatawan, serta penting pula menyediakan keperluan bagi para pengunjung.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan kerangka acuan atau sebagai landasan teori dalam suatu penelitian. Teori-teori yang dikemukakan diharapkan dapat menunjang penyusunan kerangka berfikir yang merupakan dasar dalam merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap masalah dalam penelitian ini

Objek wisata dapat diartikan sebagai tempat tujuan bepergian untuk memperoleh sesuatu kesenangan baik secara fisik maupun psikis yang mempunyai keterkaitan dengan tempat tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang dijelaskan oleh Direktorat Jenderal Pariwisata (1988:8) tentang pengertian objek wisata bahwa:

Menikmati sesuatu dalam perjalanan misalnya keindahan alam dan lain-lain yang dapat

menarik perhatian atau rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan manusia yang melakukan perjalanan atau tempat persinggahan sementara dari tempat tinggalnya yang didorong oleh beberapa keperluan atau motif tanpa maksud mencari nafkah tetap.

Dengan demikian setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungan itu, dapat dikategorikan sebagai suatu wisata. Menikmati suatu keindahan alam, pertunjukan, peninggalan sejarah, budaya, dan adat istiadat penduduk setempat dapat dikategorikan sebagai objek wisata. Sehingga kunjungan untuk melihat keindahan alam suatu daerah seperti salupajaan yang memungkinkan para pengunjung untuk menikmatinya juga dikategorikan sebagai objek wisata.

Pariwisata dapat diketahui tidak hanya dari segi motivasi dan tujuan perjalanan, tetapi juga bisa dilihat dari kriteria lain seperti bentuk-bentuk perjalanan wisata yang dilakukan, lamanya perjalanan serta pengaruh akibat adanya perjalanan wisata tersebut.

Jenis-jenis pariwisata banyak sekali seperti pariwisata kebudayaan, (*cultural tourism*), pariwisata olahraga (*sport tourism*), pariwisata politik (*political tourism*), pariwisata komersial (*commercial tourism*), pariwisata sosial (*social tourism*), pariwisata kesehatan (*recuperational tourism*), dan pariwisata bulan madu.

Ditinjau dari segi kemanfaatan, sektor pariwisata dapat dijadikan sumber devisa negara. Selain itu pariwisata (khususnya wisatawan nusantara) dapat menjadi bagian dari upaya rekreatif. Masyarakat perkotaan cenderung memiliki tingkat ketegangan emosional (stress) yang tinggi sehingga selalu berusaha mengunjungi objek-objek wisata pada hari libur dan lebih banyak berkunjung pada objek wisata. Para siswa sekolah, juga sering berkunjung pada objek-objek wisata alam yang mengandung unsur olahraga sebagai bagian dari pelajaran di sekolah. Selain itu dapat pula dijadikan sebagai suasana rekreatif untuk menghilangkan ketegangan pada saat hari-hari libur sekolah.

Pembangunan pariwisata nasional saat ini memasuki tahap baru setelah krisis ekonomi yang berkepanjangan dan membangun industri kepariwisataan secara

bertahap dengan memanfaatkan sarana yang ada. Kegiatan pembangunan kepariwisataan ditempuh melalui rexit program (program penyelamatan) masa krisis ekonomi, dengan visi dan misi pembangunan pariwisata, yakni terwujudnya peningkatan kesejahteraan rakyat melalui kegiatan pariwisata yang bertumpu pada ekonomi kerakyatan dengan melestarikan nilai-nilai budaya, agama, adat istiadat, dan lingkungan alam.

Kepariwisataan pada suatu objek wisata perlu dilengkapi dengan sarana hiburan berupa rekreasi. Pariwisata rekreasi sering pula disebut rekreasi di alam bebas (*outdoor recreation*). Dalam suasana rekreasi, para wisatawan akan menikmati berbagai keindahan alam, atraksi-atraksi yang dipertunjukkan pada objek wisata, mempelajari budaya suatu daerah dan sebagainya. *Outdoor recreation* dalam hubungannya dengan kepariwisataan dapat dibagi atas dua bagian yaitu; 1) dekat air, misalnya berenang, menyelam, memancing, berlayar, ski air, dan sebagainya, dan 2) dekat gunung, misalnya berkemah, mendaki gunung, piknik, naik kuda, naik sepeda, dan sebagainya.

Khusus untuk pengembangan dan peningkatan objek wisata di Kabupaten

polewali mandar meliputi objek wisata salupajaan.

Menurut Naisbitt (1994:214) bahwa “ada tiga kecenderungan yang menandai era globalisasi yang disebut 3T (*Triple-T-Revolution*), yaitu revolusi di bidang transportasi, travel atau tourism, teknologi informasi”.Kemajuan ketiga bidang tersebut membawa dampak terhadap mobilitas perjalanan manusia yang bepergian ke mana saja di dunia ini untuk berbagai keperluan.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian metode deskreftif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskreftif merupakan penelitian yang berupaya mencari suatu uraian yang menyeluruh dan teliti dari suatu keadaan. Menurut Nawawi (1990:63) penelitian deskriptif dapat di artikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selediki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan pada fakta-fakta yang tampak secara umum atau sebagaimana adanya yang di temui di lapangan.

## **B. Waktu Dan Tempat Penelitian**

Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah pada akhir bulan agustus 2019 dengan mengambil data dari hasil membagikan angket. Penelitian dilaksanakan di tempat wisata Salupajaan, kecamatan binuang, kabupaten polewali mandar, Sulawesi barat

## **C. Desain Penelitian**

Desain penelitian sebagai rancangan atau gambaran yang dijadikan sebagai acuan dalam melakukan suatu penelitian yang telah dirumuskan. Dengan variabel-variabel yang akan diteliti dan akan diuji kebenarannya. Secara singkat penelitian ini dapat digambarkan sebagai jenis penelitian yang bersifat deskriptif korelasional.

### **A. Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah "Seluruh penduduk yang dimaksud untuk diteliti" (Sutrisno Hadi, 1989:220), Menurut Pasau (1993:2) bahwa: Populasi adalah keseluruhan jumlah obyek yang menjadi perhatian peneliti, baik berupa manusia, hewan, gejala, nilai tes, benda maupun peristiwa yang membentuk suatu kumpulan atau himpunan, menurut sahib saleh dalam (buku jurnal sifa 2013) dapat di artikan keseluruhan individu yang hendak di

teliti. Berdasarkan pada pendapat di atas, maka yang ditetapkan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung objek wisata pada saat penelitian.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, (1998 : 117). Pendapat lain, Sutrisno Hadi (2000 : 221), menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang diselidiki.

Pedoman dalam pengambilan jumlah sampel ini, penulis mengacu pada pendapat Suharsimi Arikunto (2006 : 120) yaitu menggunakan *purposive sampling* atau menggunakan sampel dengan tujuan tertentu, yakni pengunjung, dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang pengunjung.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Data penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap tempat wisata salupajaan Di Kabupaten Polewali Mandar dideskripsikan berdasarkan jawaban dari pengunjung di permandian dengan mengisi angket penelitian. Untuk mempermudah mendeskripsikan data, maka dilakukan pengkategorian seluruh

jawaban.Selanjutnya hasil penelitian tersebut dijabarkan menjadi 4 kategori.Data yang telah dikumpulkan dengan jumlah sampel sebanyak 40 orang kemudian direkapitulasi dalam bentuk tabulasi yang dipaparkan pada lampiran.

Analisis data deskriptif dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran umum data penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap tempat wisata salupajaan Di Kabupaten Polewali Mandar. Analisis deskriptif meliputi ; mean, median, mode, Std. Deviasi, range, minimum dan maximum.

Dari nilai – nilai statistik ini diharapkan dapat memberi gambaran umum tentang keadaan data Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung wisata salupajaan Di Kabupaten Polewali Mandar. Hasil analisis deskriptif setiap variabel dapat dilihat pada tabel berikut :  
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Data

Jumlah Sampel	Nilai
N	40
Range	46
Mean	93.55
Nilai minimum	74

Nilai Maksimun	120
Sum	3742
Standar Deviasi	1.2522

Hasil survei analisis deskriptif data tingkat kepuasan pengunjung wisata salupajaan di polewali mandar diperoleh dengan jumlah sampel 40 pengunjung dengan nilai rata-rata sebesar 93,55 nilai tengah sebesar 46, nilai minimum sebesar 74, nilai maksimum sebesar 120, nilai total sebesar 3742, dan nilai standar deviasi sebesar 1.2522.

Hasil dari analisis deskriptif data adalah gambaran umum dari data Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap tempat wisata salupajaan Di Kabupaten Polewali Mandar. Untuk mengeahui seberapa besar Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung wisata salupajaan Di Kabupaten Polewali Mandar perlu dilakukan pengujian lebih lanjut.

### **Pembahasan**

Salupajaan adalah salah satu destinasi wisata alam yang ada di kabupaten polewali mandar dari berbagai banyak obyek wisata di daerah tersebut, dengan jarak tempuh yang lumayan strategis dari pusat kota plewali mandar yaitu sekitar 9

km dengan estimasi waktu 10 sampai 12 menit

Dalam perjalanan menuju lokasi wisata kita akan disuguhkan oleh penjual aneka buah termasuk durian dengan keindahan kota Polewali Mandar, setelah itu kita akan masuk ke desa Batangangnga yang akan di manjakan pemandangan indah dari pohon durian dan langsung sepanjang perjalanan menuju lokasi wisata

Salupajaan sendiri memiliki lokasi yang cukup luas dengan luas sekitar 2 hektar dengan berbagai fasilitas yang ada di dalamnya. Berdasarkan hipotesis peneliti sebelum melakukan penelitian secara terstruktur melalui metode yang sudah ditetapkan dan hanya mendapat informasi dari beberapa teman serta pengunjung yang sudah pernah masuk pada obyek wisata tersebut dapat dikategorikan sedang. Sedangkan dari hasil penelitian dan data-data yang telah diuraikan di atas maka secara umum tingkat kepuasan pengunjung Salupajaan Polewali Mandar tergolong sangat memuaskan

Melalui beberapa faktor-faktor yaitu, keandalan yang meliputi produk, tempat, dan promosi yang dimana pengunjung dalam hal ini menanggapi tidak memuaskan dengan frekuensi 40 % dipengaruhi oleh promosi yang kurang

maksimal sehingga obyek wisata tersebut masih kurang banyak diketahui

Adapun pada faktor ketanggapan dengan indikator respon terhadap masukan pengunjung merasa sangat memuaskan dengan frekuensi 12 dan persentase 30 % dengan didukung oleh keramahan dan sopan santun pengelola serta karyawan dalam melayani

Berbeda dengan faktor keyakinan dalam hal ini keamanan dan kenyamanan lingkungan dikategorikan tidak memuaskan dengan persentase 37 %, dan menjadi penghambat pada keyakinan tersebut ada pada asuransi atau jaminan yang diberikan pihak pengelola masih sangat kurang dalam hal ini ketika ada barang pengunjung yang hilang pihak obyek wisata tidak bertanggung jawab atas barang tersebut

Begitupun pada faktor empati yang meliputi kemudahan, harga, dan perhatian, pengunjung masih kurang perhatian dari karyawan obyek wisata Salupajaan Polewali Mandar dengan persentase 40%

Dan yang terakhir faktor berwujud pengunjung merasa puas dengan fasilitas yang ada pada lingkungan Salupajaan, karena keunggulan lahan yang luas serta berbagai fasilitas yang memadai termasuk ruang ganti dan mushollah yang layak.



Untuk itu dengan melihat beberapa faktor tersebut penulis dapat memberikan solusi bahwa untuk lebih meningkatkan tempat wisata ini bisa menambahkan wahana lain yang lebih kepada menguji mental dan fisik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

Frekuensi dan persentase dari tingkat kepuasan pengunjung wisata salupajaan di kabupaten polewali mandar berdasarkan 5 faktor yang mempengaruhi, maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengunjung wisata salupajaan di kabupaten polewali mandar tergolong tinggi

### **B.Saran**

Saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Di harapkan pihak pengelola dan dinas terkait agar dapat bekerjasama dalam pengembangan obyek wisata dan kemajuan pariwisata polewali mandar
2. Guru pendidikan jasmani kesehatan dan rekreasi mungkin lebih bisa memanfaatkan fasilitas obyek wisata untuk pembelajaran mata pelajaran renang dan pendidikan rekseasi
3. Bagi pihak pengelola untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam hal perhatian dan asuransi kepada pengunjung.

## DAFTAR PUSTAKA

- .Basu Swasta. (1999). *"Manajemen Pemasaran Modern"*. Yogyakarta: BPPE
- Basu Swasta Dharmmesra dan T. Hani Handoko. (2000). *"Manajemen Analisa Perilaku Konsumen"*. Yogyakarta: BPFE
- Fandy Tjiptono. (1996). *"Strategi Bisnis dan Manajemen"*. Yogyakarta: Andi Offset
- \_\_\_\_\_. (2000). *"Manajemen Jasa"*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hadi, Sutrisno, 1989, Statistik Jilid 2, Yogyakarta: Andi Offset.
- Handi Irawan. (2002). *"Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan"*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Husein, Umar, (2000). *"Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran"*. Jakarta:
- Hamid Abd. 1993. Panduan Penulisan Skripsi. Cetakan kesatu. FEIS UIN Press: Jakarta
- Irine, 2009, p.61. Kenyamanan kepada pelanggan. Jakarta: Erlangga
- J. Supranto. (2006). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan". Jakarta: PT. Rineka Cipta
- John Naisbitt. (1990). Megatrends 2000. Jakarta : Binarupa. Aksara
- Kotler, Philip, (1997). *"Manajemen Pemasaran"*. Jakarta : Prenhallindo
- Kotler, Philip and Amstrong. (1997). *"Prinsip-prinsip Pemasaran"*. Jakarta: Erlangga
- Moenir,H.A.S. (2002). *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta: Bumi Akasara PT.Gramedia Pustaka Utama
- SaifuddinA. 2005. Metode Penelitian. Pustaka Pelajar Offset: Yogyakarta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta Cv.

- Sudaryono, Gaguk Margono, Wardani Rahayu. (2013). *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Pasau, M. Anwar. 1998. *Pertumbuhan dan perkembangan fisik. Ujung Pandang : FPOK IKIP Ujung Pandang*.
- Trisno Musanto. (2004). "*Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*". Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123-136
- Sahib saleh ( 2013 ). " *hubungan kekuatan lengan dan kelenturan togok kebelakang dengan kemampuan pukulan lob pada permainan bulutangkis murid SD inpres rapoccini makassar* " ( jurnal cerdas sifa: 8 )